

陸、親師溝通篇

一、意義與重要性

「親師溝通」是指教師和家長為了幫助兒童能快樂成長，有效學習，在教養態度上取得協調，達到一致的做法而進行的一種雙向互動的活動。

由於現在家庭子女數減少，家長對子女的關心度增加，對學校教育的要求也相對提高，而家庭和學校對於兒童的教育都負有極重要的責任，因此「親師溝通」在學校教育中乃更具意義。

教師經營班級的理念必須透過各種溝通管道如：親師座談、母姊會、信函、電話聯絡、聯絡簿留言……等方式傳遞給家長瞭解，以取得家長合作；同時家長對子女的期望及其教養方式，也多方向教師說明與教師討論，兒童所受的教育才能收到應有的效果。否則當家長期望和教師經營班級理念有所差異，又缺乏溝通時，親師之間在教育兒童時互相抵觸，乃至互不信任，必影響兒童正常學習，教育亦難有成效。

二、團體溝通

教師在接任一個新班級或一個新的學期之初，每每需和全班學生家長有一次團體溝通的機會，如召開母

姊會，舉辦親師座談等，期望以最短的時間，最省力的方式來表達個人教育理念，並了解家長期望，因此採行「團體溝通」時，教師在會前要周詳策劃，會中、會後需妥善應對、處理，以取得家長的支持與信任，增加彼此的瞭解，真正達到「溝通」的目的。

(一)應檢核溝通前的準備

1.擬定親師座談內容、程序

教師必需先了解學生家庭背景、學習狀況，然後擬定座談內容。如：

- ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
- ☆(1)說明活動的目的與方式，敬請家長踴躍參與發言。 ☆
- ☆(2)報告學校極需家長配合，支持的各項措施（如☆
☆ 門禁送午餐及接送兒童停車問題等。） ☆
- ☆(3)展示個人經營班級理念及期望家長配合事項。 ☆
- ☆(4)請家長分享教養子女經驗與棘手問題。 ☆
- ☆(5)共謀如何使兒童健康，快樂成長策略。 ☆
- ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

2. 全力邀請家長出席

除由學校校長具名發通知單以外，教師可依班級需要自擬一份誠摯的邀請函，或以聯絡簿誠摯邀請，再透過兒童口頭邀約，及家長參加不參加意願調查，提高家長出席意願，並掌握當天可能參加人數，愈誠心的邀請，家長的回饋愈熱烈。書面邀請函內容可如下：

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
 ☆ 親愛的家長： ☆
 ☆ 我是○年○班導師○○○，很榮幸能教到 ☆
 ☆您的孩子，與您共同為孩子的成長努力，期望 ☆
 ☆藉著○月○日親師座談的機會，讓我們心靈交 ☆
 ☆會，彼此溝通、共勉、共同引領孩子們快樂， ☆
 ☆健康的成長，期盼您的光臨。 ☆
 ☆ ○年○班導師○○○敬邀○年○月○日 ☆
 ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

3. 擬寫學校及教師期望家長配合事項

教師應依實際需要擬出配合學校規定及教師經營班級極需家長配合的事項。必要時得繕寫備忘表

，在座談會上依序說明，並於會後將備忘表發給家長。

如：配合學校活動方面

- ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
- ☆(1)每天於7：30～7：50之間到校，不要太早☆
☆ 以維護兒童自身的安全。 ☆
- ☆(2)接送兒童，請將約定地點及車子停放均訂在☆
☆ 離學校十五公尺之外，以免防礙兒童路隊、☆
☆ 安全。 ☆
- ☆(3)提高兒童環保意識，請在家庭中配合實施垃☆
☆ 圾分類。 ☆
- ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

教師對兒童期望方面

- ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
- ☆(1)讓兒童準時到校，參加晨掃。 ☆
- ☆(2)每日檢查聯絡本並簽名。 ☆
- ☆(3)請為兒童準備愛心便當，及坐車、打電話用的☆
☆ 零用錢。（不要帶零食和多餘的零用錢到校）☆
- ☆(4)儘量讓孩子學習處理自己的事（如：讓兒童準☆
☆ 備自己該帶的學具用品） ☆
- ☆(5)住址、電話及接送狀況有異動，請隨時和級任☆
☆ 老師聯絡。 ☆
- ☆(6)請假事宜（簡介請假手續與聯絡方式）。 ☆
- ☆(7)儘量撥冗傾聽孩子心聲。（每週至少一次和孩☆
☆ 子閒談功課以外的事） ☆
- ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

4. 預想家長可能提出的問題及應對方式

教師宜預想家長可能於座談會中提出問題，教師應有腹案在心裡，以便做最適當的處理。如：

- (1) 家長反對教師限制兒童帶零用錢到校的問題，應如何說明？
- (2) 家長當場批評學校措施，應如何應對？
- (3) 家長直接指責教師教學方式，應如何處理？

5. 模擬可能情境的應變方式

對於預定的主題，萬一家長反應不熱烈時，教師宜設法變化主題來激發家長發言。此時教師可就自己在經營班級中所發現的事例，如誇讚孩子傑出表現或師生互動良好實例等，來與家長分享，如：××小朋友作業做得又快又好，請○先生（太太）談談你們在家的引導方式供其他家長參考，進而鼓勵家長想發表自己的經驗和想法，讓大家一起分享。

6. 佈置會場

教師宜配合座談內容，將會場加以規劃佈置，甚至讓家長一同參與規劃佈置，當教師非常重視這件事情時，家長也會更加用心，鄭重其事的參與。佈置內容可參考如下：

- (1) 展示平日教學及學生收集資料，作品及各科作業。

(2)展示親子互動資料，如：爸媽的讚美，孩子的特點等。

(3)提供親職教育資料，供家長取閱。

(4)桌椅的排列，最好能讓與會的人都能面對面交換意見。

(5)呈現會議內容、程序，可事先寫好張貼於黑板上，或當場板書於黑板上。

7. 各處室之行政支援

(1)教務處—事先規劃當日活動流程，於一週前晨會報告、說明、討論，且於定案後向全體教師說明並分發流程表給每位教師。

(2)訓導處—配合校令宣導事宜，於會前分發每位教師一份資料，方便於座談會進行中配合宣導。

(3)輔導室—分發親職教育資料，並商請專家當天配合親職教育內容演講，增加說服力。

(4)會後可舉辦學年檢討會，經驗分享。

(二)進行溝通時應注意事項

1. 營造和諧、輕鬆的會議氣氛

主席儘量由學生家長擔任，儘量採行會議程序進行各項討論；教師擔任催化角色，使家長之間的距離能縮短、消除，共同關心班級發展。

2. 接納家長態度和感受

家長對學校措施或教師教學有所批評時，教師宜仔細聆聽，接納他當前的感受，不批評，但也不輕易認同家長說詞，可將話題導向「我們應該如何來幫助孩子」如：

家長發言：我的孩子回家常抱怨某老師上課時常用命令式的口氣對孩子說話，如：「你給我閉嘴！」老師說話速度也太快，教學進度也比其他班級超前許多，影響孩子正常學習，以致成績低落，該怎麼辦才好？（其他家長亦隨聲附和）

- 教師處置：
- (1) 接納——（微笑，並仔細聆聽家長發言）某先生（某太太）我能了解您目前的感受，也謝謝您的意見。
 - (2) 正面事實——據我所知，某老師一向教學認真，小朋友若能在課前用心預習，上課時專注聽講，應會有比較好的學習成果，我會再深入了解這個問題，再與您聯絡。
 - (3) 積極建議——希望大中（兒童）若遇類似的問題能主動向老師說明，好讓老師瞭解馬上給予適當的幫助。謝謝您寶貴的意見。

3. 以平和、委婉的方式化解衝突的場面

在會議中討論的問題應以整體性的問題為主，對於家長提出的任何問題均應心平氣和，不要因一時氣憤而不顧師道尊嚴，和家長形成對立，或因言詞不當而對某人或某事造成無法彌補的傷害，如：

家長發言：自從升上○年級以後，我的孩子變得很不快樂，也愛頂嘴，每天功課都要做很久才做完，功課也退步很多，不知道該怎麼辦才好？

(1) 不良的回應

教師反應：(1)未接納—這是不可能的事，我班上的學生在學校都很有禮貌，守規矩。

(2)負面事實—你的孩子在學校上課不專心，又愛講話也較喜歡斤斤計較，所以同學都比較不喜歡他。

(3)消極建議—希望你們在家要嚴加管教，配合學校活動，才有可能改善這種情況。

此時家長可能再與老師辯駁，或神情冷峻，憤而不語，甚至會後到處向他人埋怨老師言語上的傷害。而其他家長可能因此而不願將心中的疑問提

出，形成尷尬場面。

(2)良好回應

教師反應：(1)接納—小朋友剛升上○年級，是一個新的學習階段的開始，非常需要老師和家長的幫助與鼓勵，學習適應全新的學習環境。

(2)自我建議—我會多留意美瑛（兒童）的學習狀況。

(3)積極建議—希望在我們的共同努力協助下能幫助他快樂成長。

4. 提供有效處理兒童問題的可能方法

教師可主動提供案例及方法，並鼓勵家長提供教養子女的有效方法及具體實例共同分享。如：

家長提出問題：「兒童做功課無法專心怎麼辦？」教師可轉述過去家長提出的建議。

(1)先觀察、了解兒童做功課場所是否東西亂放，或當時有更吸引兒童的情境干擾兒童學習情緒？（如電視聲音太大，弟妹吵鬧干擾……）。

(2)是否做功課沒信心，遇困難又不敢問？

由觀察了解原因後再給予實質幫助「對症下藥」

5. 協助特殊個案轉介輔導

若學生問題不在學校處理的能力範圍內，應做適當的轉介。（如：發現兒童常常注意力不集中動個不停常寫錯字，或常常有攻擊性行為，動作慢吞吞，經由個別輔導不見成效，此時可建議家長或代為轉介到醫院附設兒童心理衛生中心或永春基金會（做感覺統合治療）進一步評估，了解原因或找出問題癥結，再針對問題治療、輔導）。

(三) 團體溝通的事後處理

1. 向學校反應，轉達家長們的意見和建議

在座談會中無法馬上處理的問題，會後應向學校轉達家長意見，並應獲得答覆或處置，然後給予家長明確說明或合理交待。

2. 後續的互動

家長於會後對老師的支持、鼓勵或建議，皆應給予誠摯的感激、回饋。如：

家長於聯絡本留言：「雖然只是短短兩小時的接觸，您卻給了我們為人父母者很大的收穫和啓示，我們非常放心的將孩子交在您手上，我們也會盡力配合，老師！謝謝您！」

教師亦應及時給予家長回饋：「某先生太太：謝謝

您們的鼓勵與支持，但願今後兩年中，我們彼此共勉，讓美瑜在快樂中成長，更求進步。」

④書面溝通的運用

1. 書函

在無法擇期召開家長座談會，而又有共同事項需溝通處理時，要及時使用文書信函知會全體家長，給予協助或提供資源並感謝家長合作等，可發函分送家長閱讀週知。此種溝通方式必須於發函前在課堂上向兒童詳加說明重要性，請兒童務必傳達老師誠摯心意，並請家長填寫回函意見交回，如此，除了確定家長是否已接到書函，也能蒐集到家長的意見。

如：以發書函請家長協助者

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

☆☆親愛的家長：☆☆

☆☆為了使小朋友能夠妥善運用時間，並養成閱☆☆

☆☆讀的好習慣，這學期本班將在教室成立「小小☆☆

☆☆圖書館」，請您配合鼓勵小朋友多讀好書，並☆☆

☆☆能將好書分享給大家。☆☆

☆☆目前學校圖書館提供給班級的圖書有：中華☆☆

☆☆兒童百科全書、環保小百科、兒童全百科及字☆☆

☆☆辭典等工具書。除此之外，由衷期盼您共襄盛☆☆

☆☆舉，將您家中的好書讓更多的孩子分享，豐富☆☆

☆☆孩子們的生命，給孩子們一個充滿書香的學習☆☆

☆☆環境，由衷感謝您的支持與協助。☆☆

☆☆○年○班級任老師○○○敬上○月○日☆☆

☆☆-----☆☆

☆☆回條（請您填上提供書名，並讓小朋友於☆☆

☆☆○月○日前將書帶來學校，謝謝您☆☆

☆☆！）☆☆

☆☆一、願意提供：1. 2. 3. ☆☆

☆☆二、其他建議：☆☆

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

2. 問卷調查

為瞭解家長對教師期望或家長對學校教育一般性或特殊事件的看法，可設計問卷分送家長填答，以作為教師經營班級或學校教育活動設計的依據。如：

家長對子女的期望問卷題目可如下

- ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
- ☆(1)您覺得他（孩子）有哪些優點？ ☆
- ☆(2)您對他最大的期望是什麼？ ☆
- ☆(3)他在家中的情形大致如何？（活動、作息、情☆
☆ 緒） ☆
- ☆(4)他參加了哪些補習或才藝課程？學習效果如何☆
☆ ？ ☆
- ☆(5)您覺得他有哪些缺點需要改進？ ☆
- ☆(6)有哪些方面需要老師加以協助輔導？ ☆
- ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

(五)口頭傳話的溝通方式

教師可藉由兒童傳遞訊息達到親師間接溝通的目的，但如果處理不當很可能造成親師關係惡化，不可不慎，亦可能經由此管道傳達個人關懷及教學理念而得到全體家長的信任與支持。

如：

(1)不良的傳話內容

教師：回家收集有關家鄉河川污染及交通圖片，全班一律在明天交來，每人至少要二張。

學生：老師！我家可能沒有.....。

教師：（責備口氣）不管有沒有，反正一定要交。

學生可能因回家找不到資料而吵鬧不休，家長可能因此對教師做法會有所批評，若教師無法接受則造成親師誤會，溝通不良。阻礙兒童正常學習。

(2)良好的溝通內容

教師：（對全班學生說）誠信好棒！會主動關心班上的事，提供小朋友蠶寶寶和桑葉；也請誠信代替老師和全班同學謝謝王媽媽的愛心。（誠信回家轉達此事王太太一定開心，更加關心班上的事，而其它小朋友回家陳述此事，有拋磚引玉的效果，可得到更多家長的關心和協助。）

三個別溝通

教師或家長因兒童的學習情形，或行為表現有偏差或特別需要時（如：兒童體弱多病，家長期望教師特別照顧），以達到解決問題的目的。

(一) 進行個別溝通時應注意事項

1. 要全盤瞭解事情真實情況。
2. 詳列預定要說些什麼？如何說？
3. 注意應對態度要親切、有禮、宜接納、多鼓勵、關心。
4. 發現問題，主動聯絡勝於被動應付。

(二) 個別溝通常見的情況

1. 教師主動和家長聯繫

(1) 定期接觸

平時教師有計劃的每週安排和三～五位兒童的家長聯繫，主動關心兒童在校及在家的各方面表現，增進親師感情。

(2) 特殊事例

孩子在校有特殊表現，無論好的或需改善行為均需讓家長了解，並商請家長配合讚揚、鼓勵或輔導。

(3) 說明疏失

教師在處理問題上有所疏失時，（如：處理兒童行為或課業問題，不給兒童說明的機會，而

誤解兒童且已給予處罰，事後才發現自己處理不當。）應主動誠懇的向家長說明，取得諒解，並徵求或共同討論解決的方法，請家長惠予支援、協助。

2. 家長主動和教師聯繫

(1) 家長有求於教師

家長因兒童學業退步，行為偏差或其他有關自身利益問題等（如要求調換位子）需求助於教師時，教師應有禮貌的關心，聆聽家長心聲，共謀可能的解決之道。

(2) 家長主動表達關懷感激之意

家長對教師主動表示讚賞或感謝時教師宜表示感謝家長鼓勵，支持。如聯絡本留言：「○太太：謝謝您的鼓勵與支持，願我們共同努力，讓孩子的表現愈來愈進步。」

(三) 個別溝通的方法

1. 聯絡簿留言

適用於可書面說明清楚的事件，注意事項如下：

(1) 稱呼要親切有禮。

如：稱某太太或某媽媽比貴家長來得親切。

(2) 以正面留言鼓勵孩子和家長。詞句要委婉、清楚。

如：「文彥寫字再求端正些就更棒了！加油！」

(一方面也提示家長，孩子要再求進步)

「明真最近上課非常用心，進步很多值得鼓勵。」

「永信掃除認真，是個負責、勤快的好孩子。」

對於原本優點不多的孩子，也應努力找一些優點偶爾記載，鼓勵孩子，也鼓勵了家長。

(3)避免陳述負面言語

如：「小明上課精神懶散，作業又不按時交，請家長嚴加督導。」

「小英今天又打鄰座同學，真是不應該，請家長處理。」

「小德上課愛講話，敲桌子，嚴重干擾同學上課，請家長嚴加管教」。

凡是有可能傷及兒童，家長自尊心的言語，不適合於聯絡簿留言，教師儘量以當面溝通為宜，以便利用口頭之外的身體語言來化解或減輕家長的敏感問題。

(4)不適合陳述複雜的事情，繁複類的事情採電話聯絡優於書面溝通。

如：「大森連續三天未帶作業到校，教師已於聯絡本留言，貴家長未予配合，經教師和大森談話查證結果；大森說媽媽告訴他，不要理會這件事，只要考好成績就行了，

不知是否有此事，請家長查證。」如此陳述非但不能解決問題且易傷及兒童，家長自尊或激怒家長，因而和教師之間形成筆戰、誤會，造成親師對立。

2. 電話聯絡

適用於教師或家長事務纏身，無法晤面時或緊急事情之處理，其注意事項如下：

- (1)先弄清楚要說些什麼？如何說？
- (2)注意用詞委婉、有禮、易懂。
- (3)先以同理心接納肯定對方後，再共謀解決方法。

如：可中平日在校表現良好，有一次偷拿同學精美文具，教師需和家長溝通共同幫助孩子導正不良行為。教師在校先和可中個別談話規勸後和可中約定，鼓勵可中主動向家長說明事情原委，教師再和家長取得聯繫，在電話中教師應先肯定家長平日對可中教養的辛勞，並委婉說明事件發生和處理的過程，和家長共同探討原因及輔導方法，幫助孩子導正不良行為。

3. 約談

適用於較複雜、棘手問題，無法在聯絡本留言或電話中說明清楚的事情，教師以書函、電話或委由兒童口頭傳達等方式，約請家長在預定時間、

場所晤談，約談主題、目的，可事前讓兒童及家長瞭解。

如：小明上課注意力不集中，人際關係欠佳，常無緣無故欺負同學，和小明個別談話也問不出個所以然來，教師於觀察一段時日後，發現個別輔導無效，且發現小明有感覺統合失調現象，此時宜約談家長，共謀輔導策略或建議並提供轉介輔導機構。

如：

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
 ☆ 林先生 ☆
 ☆ 林太太：您好！ ☆
 ☆ ☆
 ☆ 經多日觀察結果發現小明上課時注意力常無 ☆
 ☆ 法集中，且和同學相處時，常不知如何表達友 ☆
 ☆ 善情誼，可能在學習和交友上發生了困難，需 ☆
 ☆ 要我們共同找出原因協助成長，為了使孩子能 ☆
 ☆ 早日快樂，有效學習，懇請您們抽空到校面談 ☆
 ☆ ，共同研究輔導方法。謝謝您的配合。（請填 ☆
 ☆ 妥回條，用信封裝妥請孩子帶來學校交給我。 ☆
 ☆ ） ☆
 ☆ ----- ☆
 ☆ 回 條 ☆
 ☆ 約定時間：()年()月()日()午()時 ☆
 ☆ 約定地點：○年○班教室 ☆
 ☆ 家長簽名：() ☆
 ☆ 註：請參考課表，凡科任課時間均可。 ☆
 ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

家長是教師最好的朋友，親師之間有了良好、有效的溝通，教師在經營班級時就能得到家長的信任和支持，孩子也能快樂、健康的成長，教師善盡巧思，用心的經營是親師溝通成功的關鍵，只要我們願意伸出友誼的手，就能獲得更多的友情和支持；所以教師做得愈深入，得到的回饋及反應就愈多，本身的處理能力也相得益彰。

參考書目：

1. 金樹人編譯 《教室裡的春天》 張老師出版社
民國78年10月
2. 曾秀玲 《高年級的班級經營實務—和孩子們一起成長》
3. 應梅英 《我成長了—記一次母姊會心得》 國語日報國民教育版 民國79年3月27日